

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-15 よくある質問システム運営事業					タイムスコード及び個別事業名		
	□支援部門					1307	よくある質問システム運営事業	
主管課	市民相談課		関連課	広報課				
分野名	市民参画・協働の推進							
目標 (目標値)	市民から訊ねられることの多い質問を想定し、常時、情報の提供を行うことにより、市民サービスの向上を図る。							
人口等の データ	データ区分	21年度	20年度	備考				
	人口	176,669人	176,484人	・各年4月1日 (住民基本台帳)				
	世帯数	78,131世帯	77,430世帯					
運営資源 状況	決算値	3,112千円	4,549千円			指標と評価		
	(国・県)					指標	「よくある質問」への アクセス数	
	(負担金等)					評価	◎	
	(一般財源)	3,112千円	4,549千円			◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退		
	人員配置数	0.5人	1.0人			目標値	実績値	
	人件費	4,437千円	9,018千円			20年度	120,000	372,533
	協働の パートナー					21年度	125,000	577,907
事務事業 運営経費	総事業費	7,549千円	13,567千円			22年度	130,000	
	市民1人当 りの経費	43円	77円			23年度	135,000	
	対象者1人 当りの経費					最終年度 (年度)		
ベンチマー ク(県内外自 治体や民間 団体との比 較値)	団体名	藤沢市	茅ヶ崎市	平塚市	逗子市	横須賀市		
	FAQ公開	公開	未公開	公開	未公開	公開		
創意・工 夫・課題等 改善状況	課題・問題 点	(21年度事務事業を実施するうえでの課題・問題点は、どのようなことでしたか) 前期実施計画からコールセンター業務を削除し、よくある質問(FAQ)を今後も維持することを決定した中で、今後どのようにFAQを発展させていくべきであるか、その方向性について。						
	創意・工 夫・課題等 の改善点 21年度の 成果	(課題・問題点についてどのような創意工夫、改善をしましたか。また、どのような成果がありましたか) FAQに評価機能を付加し、個別のFAQについて満足度をはかれるように改良した。また、この際、依頼業者を選定しなおしたため、運営管理費用が大幅に減少した。						
	未解決の課 題・問題点	(21年度事務事業の取組において対応(解決)できなかったものはどのようなことですか) コールセンター開設を見送った代替策として、職員がFAQを案内等に活用できるようにする研修などの対応が不十分であった。						
	今後の方針 (対応・改 善)	(上記対応できなかった課題・問題点について今後どのように対応(改善)していきますか) よくある質問システムの活用について、周知を図っていききたい。						
一次評価(課長評価)					二次評価(部長評価)			
A:充実又は拡大 B:現状のまま継続 C:統合又は縮小 D:廃止又は休止 E:事業完了								
評価結果	改善の必要性	本システムは閲覧件数などから、公開に対する効果は認められるため、引き続きデータの充実、研修等の実施を進める。			評価結果	改善の必要性	WEBを活用した情報発信は、現代では有効な手段であるが、その周知も重要である。庁内外に関わらず、活用についての策を講じながら事業を進める。	
A	有				B	有		
課長名		征矢 剛一郎			部名・部長名		経営企画部長 瀧澤 由人	